

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКАЯ РЕСПУБЛИКА ЗЕЛЕНЧУКСКИЙ  
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ КАРДОНИКСКОГО  
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

29.06.2012г.

ст. Кардоникская

№58

*Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги администрацией Кардоникского сельского поселения Зеленчукского муниципального района Карачаево-Черкесской Республики «Рассмотрение обращений граждан».*

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжения Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. N 1993-р «О сводном перечне первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде», руководствуясь Уставом Кардоникского сельского поселения.

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги администрацией Кардоникского сельского поселения Зеленчукского муниципального района Карачаево-Черкесской Республики «Рассмотрение обращений граждан», согласно приложению.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
3. Настоящее решение вступает в силу со дня его официального обнародования в установленном порядке и в сети Интернет на официальном сайте Кардоникского сельского поселения.

Глава администрации Кардоникского сельского поселения Н.И. Бутов

*Административный регламент предоставления муниципальной услуги  
администрацией Кардоникского сельского поселения Зеленчукского муниципального  
района Карачаево-Черкесской Республики «Рассмотрение обращений граждан»*

## **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Кардоникского сельского поселения (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Кардоникского сельского поселения

1.2. Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Кардоникского сельского поселения Зеленчукского муниципального района Карачаево-Черкесской Республики (далее - администрация) осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом Кардоникского сельского поселения.

1.3. Муниципальная услуга по рассмотрению обращений граждан предоставляется администрацией по вопросам, находящимся в ведении администрации Кардоникского сельского поселения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Карачаево-Черкесской Республики. Муниципальная услуга по рассмотрению обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и личный прием граждан.

## **II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

### **2.1. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ОБ ИСПОЛНЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1.1. Основные требования к информированию граждан:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;

2.1.2. Информирование граждан организуется следующим образом

- индивидуальное информирование;
- публичное информирование

2.1.3. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

2.1.4. Информация о порядке исполнения муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в администрации;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

2.1.5. Сведения о местонахождении администрации: 369154, станция Кардоникская, Зеленчукский район, карачаево-Черкесская Республика, улица Октябрьская, 42, контактные телефоны, телефоны 3-51-44, 3-53-41;

2.1.6. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактные телефоны, телефоны для справок, сообщается по телефонам и размещается:

- на информационных стендах администрации, Дома культуры;

2.1.7. При информировании о порядке осуществления муниципальной услуги, ответах на телефонные звонки и устные обращения, специалисты администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, ответить на поставленный вопрос, гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

## **2.2. СРОК ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.2.1. Исполнение муниципальной услуги осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения.

В исключительных случаях срок исполнения муниципальной услуги может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

2.2.2. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

2.2.3. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

2.2.4. Руководитель администрации района вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

### **2.3. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАН**

2.3.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, контактный телефон (при его наличии), изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

2.3.2. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование органа или должностного лица, которым оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), электронный адрес (e-mail), контактный телефон, дату.

### **2.4. УСЛОВИЯ И СРОКИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

2.4.1. Прием граждан в администрации ведут глава администрации и его заместители (далее руководители).

2.4.2. Заместители ведут прием граждан в соответствии с графиком, утвержденным главой администрации, один раз в неделю (кроме праздничных и выходных дней).

2.4.3. Предварительная запись на прием не проводится.

2.4.4. Личный прием граждан главой администрации производится в соответствии с графиком, утвержденным главой Кардоникского сельского поселения.

2.4.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.4.6. В администрации могут не рассматриваться обращения гражданина по основаниям, указанным в п. 2.7 Административного Регламента.

### **2.5. ТРЕБОВАНИЯ К МЕСТАМ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫМ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.5.1. Рабочие места специалистов, осуществляющих муниципальную услугу, оборудуются средствами вычислительной техники (компьютер с установленными справочно-информационными системами), и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

Специалистам, ответственным за исполнение муниципальной услуги, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцтовары в количестве, достаточном для исполнения муниципальной услуги.

2.5.2. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.5.3. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными материалами.

2.5.4. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной услуги, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»

## **2.6. РЕЗУЛЬТАТ ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.6.1. Конечным результатом исполнения муниципальной услуги является направление заявителю письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения его обращения.

Процедура исполнения муниципальной услуги завершается путем получения заявителем:

- письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения его обращения;
- сообщения об отказе в рассмотрении заявления.

2.6.2. Обращения граждан считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям в течение 30 дней со дня регистрации обращения даны письменные ответы.

## **2.7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.7.1. Муниципальная услуга не исполняется, если:

- в обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указаны: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося и почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.7.2. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается обратившемуся гражданину.

2.7.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.7.4. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

## **2.8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СПЕЦИАЛИСТОВ ПРИ ИСПОЛНЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.8.1. Специалисты администрации, работающие с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных регламентах.

2.8.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

2.8.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава администрации.

2.8.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его специалисту. При

переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации исполнитель обязан сдать все

числящиеся за ним обращения специалисту, ответственному за делопроизводство в администрации.

### **III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

#### **3.1. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ (ПРОЦЕДУР)**

3.1.1. Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений специалистами администрации;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля, за исполнением муниципальной услуги.

#### **3.2. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

3.2.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является личное обращение гражданина в администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

3.2.2. Обращение может поступить по почте, доставлено непосредственно гражданином, передаваться по факсу, по электронной почте.

3.2.3. Обращения, присланные по почте (в том числе телеграммы), и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к специалисту администрации ответственному за прием документов.

3.2.4. Специалист, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- проводит сверку реестров на поступившую корреспонденцию;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;

- подкалывает впереди текста письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму);

- возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками; на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Экземпляр акта приобщается к поступившему обращению.

3.2.5. Специалист, ответственный за регистрацию обращений, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю.

3.2.6. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится заместителем главы. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.2.7. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале.

3.2.8. Обращения, поступившие по форме электронного обращения на электронный адрес администрации, принимаются специалистом, ответственным за регистрацию обращений, распечатываются и учитываются.

3.2.9. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются под расписку специалистам администрации для рассмотрения.

3.2.10. Обращения депутатов Народного Собрания (Парламента) Карачаево-Черкесской Республики, депутатов Совета Зеленчукского муниципального района, адресованные главе администрации или заместителям главы администрации, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, регистрируются в тот же день и передаются под расписку на рассмотрение.

### **3.3. РЕГИСТРАЦИЯ И АННОТИРОВАНИЕ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ**

3.3.1. Поступившие в общий отдел обращения регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления.

3.3.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп "администрация Кардоникского сельского поселения» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для



штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационном журнале указывает фамилию и инициалы заявителя (в именной папке) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Правительства Карачаево-Черкесской Республики, Народного Собрания (Парламента) Карачаево-Черкесской Республики и др.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;

### 3.3.3. Специалист, осуществляющий аннотацию обращений:

- прочитывает обращение, определяет его характер, уясняет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- заполняет журнал, вводят фамилию и должность специалиста, аннотирующего обращение, составляют и вводят аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

- осуществляют ввод необходимых примечаний, определяют и вводят исполнителя рассмотрения обращения;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляют штамп "Контроль", на поручениях Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей – штамп "Особый контроль". В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляют штамп "Контроль. Срок".

3.3.4. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в регистрационном журнале и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

#### **3.4. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ НА РАССМОТРЕНИЕ**

3.4.1. Специалист отдела (работающий по вопросам обращения граждан) после составления аннотации просматривает, редактирует и передает исполнителю на рассмотрение обращение.

Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

- письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения;
- письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке приема специалистами администрации, а заявления оформляются "В дело" как исполненные;
- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию;
- в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.4.2. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации специалистом, осуществлявшим аннотирование, оформляются и подаются на подпись главе администрации (либо лицу, его замещающему) сопроводительные письма. Одновременно за той же подписью обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации с контролем, подписываются главой администрации (либо лицом, его замещающим).

Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений в федеральные органы подписываются главой администрации (либо лицом, его замещающим).

3.4.3. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем под расписку специалистам администрации, направление обращений для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления и организации.

### **3.5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ В АДМИНИСТРАЦИИ**

3.5.1. Поступившие в администрацию письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

3.5.2. Обращения могут рассматриваться непосредственно в подразделениях (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено подразделению или конкретному должностному лицу.

3.5.3. Поручение должно содержать: наименование органа местного самоуправления, подразделения, фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.5.4. В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

Исполнение поручений Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок.

3.5.5. В случае если поручение о рассмотрении обращения дается органам местного самоуправления или иным организациям и их должностным лицам, соответствующее подразделение оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

3.5.6. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки подготавливается специалистом ответственным за работу с обращениями граждан.

Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в федеральные органы) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.5.7. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке

дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.5.8. Должностное лицо, по направленному в установленном порядке запросу должностного лица, рассматривающего обращение, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.5.9. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

3.5.10. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

3.5.11. Должностное лицо, которому направлено обращение, не рассматривает его по существу, в случае и по основаниям, указанным в п. 2.7 Административного Регламента.

3.5.12. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель направляет обращение в правоохранительные органы. 3.5.13. Результатом рассмотрения обращений в администрации является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

### **3.6. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН**

3.6.1. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего их личность. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

3.6.2. Специалист осуществляющий прием, регистрирует заявителя в журнале устных обращений, вносит сведения о нем – фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение и содержание устного обращения гражданина.

В случае повторного обращения специалист ответственный за работу с обращениями граждан осуществляет подборку всех имеющихся в администрации материалов, касающихся данного заявителя.

Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

3.6.3. Специалист консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и результат приема («Разъяснено», «Направлен в государственный орган», «Удовлетворено», «Отказано»). Указанные реквизиты вводит в журнал устных обращений.

3.6.4. Во время приема специалист вправе, по согласованию, направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение администрации или организацию.

3.6.5. Во время личного приема руководителем, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое письменное обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.6.7. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.8. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

3.6.9. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, специалист оформляет рассылку документов. Сопроводительные письма к поручениям оформляются на специальных бланках.

3.6.10. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями во время личного приема, направляется специалистом ответственным за работу с обращениями граждан руководителю, осуществлявшему прием.

Руководитель на ответе исполнителя указывает результат рассмотрения поручения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано", "Поставить на дополнительный контроль"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и расписывается.

3.6.11. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.6.12. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

### **3.7. ПОСТАНОВКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН НА КОНТРОЛЬ**

3.7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан при получении справки по вопросам, с которыми автор обращается неоднократно.

3.7.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Губернатора, Правительства Красноярского края, Председателя и депутатов законодательного Собрания Красноярского края о рассмотрении обращений граждан.

3.7.3. В случае если в ответе, полученном от организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

3.7.4. Обращение может быть возвращено в организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

3.7.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист ответственный за работу с обращениями граждан и непосредственно исполнитель.

3.7.6. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

### **3.8. ПРОДЛЕНИЕ СРОКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

3.8.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

3.8.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю.

3.8.3. Руководитель на основании служебной записки ответственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении

заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

### **3.9. ОФОРМЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАН**

3.9.1. Ответы на обращения граждан, ответы в федеральные органы, республиканские органы местного самоуправления (иные организации и учреждения) об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава администрации либо лицо, его замещающее.

3.9.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.9.3. В ответе в республиканские органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.9.4. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи) и экземпляр принятого правового акта направляется заявителю.

3.9.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

3.9.6. Ответы заявителям и в федеральные (республиканские) органы, органы местного самоуправления (иные организации и учреждения) печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.9.7. Подлинники обращений граждан в федеральные и республиканские органы (органы местного самоуправления) возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.9.8. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.9.9. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту ответственному за работу с обращениями граждан, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

3.9.10. В правом нижнем углу на копии ответа специалист делает надпись "В дело", указывает результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и телефон, заверяет их личной

подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет глава администрации.

3.9.11. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

3.9.12. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращения граждан из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций регистрируются специалистом ответственным за ведение исходящей корреспонденции, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение на рассмотрение обращения.

3.9.13. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации.

### **3.10. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ**

3.10.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.10.2. Справочную работу по исполнению муниципальной услуги ведет специалист ответственный за работу с обращениями граждан.

3.10.3. Справки по вопросам исполнения муниципальной услуги предоставляются специалистами, специально выделенными для предоставления справок. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

3.10.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

3.10.5. Звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении муниципальной услуги принимаются ежедневно с 8.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день – с 8.00 до 15.00.

3.10.6. При получении запроса по телефону специалист общего отдела:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;



- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

3.10.7. Во время разговора специалист, выделенный для предоставления справок, должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

3.10.8. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

### **3.11. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

3.11.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.11.2. Текущий контроль, за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами осуществляется главой администрации.

3.11.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по исполнению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Карачаево-Черкесской Республики.

### **3.12. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ПО ИСПОЛНЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ И РЕШЕНИЯ, ПРИНЯТОГО ПО ОБРАЩЕНИЮ**

3.12.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) по исполнению муниципальной услуги и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

3.12.2. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, в судебном порядке.

3.12.3. Основанием для начала процедуры обжалования или процедуры рассмотрения жалобы является письменное заявление с обоснованием для возбуждения жалобы.

3.12.4. В случае подтверждения фактов, изложенных в заявлении, глава Кардоникского сельского поселения может принять решение о наложении дисциплинарного взыскания на должностное лицо, виновное в нарушении прав заявителя. Дополнительно

принимается решение о повторном предоставлении услуги заявителю жалобы в соответствии с нормативными требованиями.

3.12.5. В случае если услуга предоставлена без нарушений, указанных выше, заявителю жалобы направляется письменное извещение за подписью главы сельского поселения, получившего жалобу.

3.12.6. В случае если гражданин (заявитель) направляет жалобу на должностное лицо, которое рассматривало обращение и в ходе проверок установлено, что ответ был дан неполный или не по вопросу по которому заявитель обращался, то в течение 5 рабочих дней принимается решение о принятии мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента, повлекшее за собой жалобы граждан.

3.12.7. Глава Кардоникского сельского поселения обязан предоставить ответ по результатам рассмотрения фактов, изложенных в жалобе, не позднее чем через 30 дней с момента ее получения.